

مددکاری اجتماعی صنعتی

Industrial social work

گردآوری و ترجمه: فاطمه محمدی مددکار اجتماعی

www.iraniansocialworkers.ir

مددکاری اجتماعی صنعتی

توسعه مددکاری اجتماعی به عنوان خدمتی به بشریت عمیقاً در تاریخ تمدن ریشه دارد؛ که در آن مددکاری اجتماعی به عنوان یک پیشه برای مدتی شناخته شده بوده است اما مددکاری اجتماعی به عنوان یک حرفه اخیراً ریشه گرفته است. بانرجی (۱۹۶۰) منشا آن را در هند در آموزه های مذهبی ردیابی می کند که بر فضیلت‌هایی مانند صدقه و کمک به افراد نیازمند و بیچاره تاکید داشتند. این فضاها در ساختارهای مختلف فرهنگ‌های مذهبی ما تجسم یافته است.

پیشرفت علوم رفتاری، رشد ارزشهای مردم سالاری و تاکید روزافزون بر مفهوم عدالت به فلسفه مددکاری اجتماعی حرفه ای کمک کرده است (سارما، ۱۹۸۵). مددکاری اجتماعی به عنوان بخشی از خدمات رفاهی برای کارگران صنعتی در جامعه بوسیله مدیریتهای ده سال اخیر توسعه یافته است. رفاه اکنون در بر دارنده بخش اصلی همه دستگ‌های است که شامل امنیت

اجتماعی، تحصیلات، بهداشت عمومی، خدمات درمانی، قانونگذاری کارخانه، حق اعتصاب و همه حقوق دیگر و توقعات مشروع است که به شهروندی دموکراتیک مدرن متصل است. شناخت روزافزون کمک حرفه مددکاری اجتماعی از محیط اجتماعی اولیه تا محیط دوم؛ مدرسه، بیمارستان، مراکز اجتماعی و اکنون سازمانهای صنعتی وجود دارد. در حالیکه شاخه شاخه شدن ارائه خدمات در محیطهای مختلف متفاوت است ایده مشترک یعنی "کمک" همه ی آنها را بهم متصل می کند.

مددکاری اجتماعی صنعتی به عنوان حوزه ای از ارائه خدمات، یک بخش جدیداً اضافه شده به حرفه ی مددکاری اجتماعی است. توسعه آن متأثر از عوامل تاریخی، اجتماعی اقتصادی و فرهنگی در یک کشور خاص در یک نقطه خاص از زمان است.

شیوه کار مددکاری اجتماعی در صنعت نتیجه مستقیم سطح صنعتی شدن و ترکیب نیروهای کاری است. در دسترس بودن منابع مادی و منابع انسانی و رهبری کارآفرینانه بعلاوه ی سیاست اجتماعی کشور همچنین بر شیوه کار مددکاری اجتماعی تاثیرگذار هستند. معرفی مددکار اجتماعی صنعتی به عنوان چیزی متفاوت از مامور رفاه کارگران و یا مامور پرسنل تاثیر مهمی نه تنها بر وضعیت، نقش و روابط متقابل میان آنها بلکه بر خود محیط صنعتی داشته است. دایره المعارف علوم اجتماعی (جلد ۱۵ . ۱۹۳۵) رفاه کارگران را به

عنوان تلاش‌های داوطلبانه کارفرمایان برای ایجاد درنظام صنعتی موجود، شرایط کاری و گاهی شرایط زندگی و فرهنگی کارمندان تعریف کرده است و رای آنچه که توسط قانون، عرف صنعت و شرایط بازار لازم دانسته شده است.

در حالیکه اساس مددکاری اجتماعی در تعریف آمده است، روشن است که تاکید تماما بر رفاه نیست. این مورد را می توان در کاربرد کلمه "گاهی" مشاهده کرد. این مفهوم که شیوه کار مددکاری اجتماعی صنعتی ممکن است یک جزء تغییر اجتماعی داشته باشد ظاهرا یک ایده جدید است. وینر (۱۹۷۳) معتقد است که نقش حرفه ای مددکار اجتماعی در دنیای کار باید به خدمات مستقیم فردی محدود شود. مسولیت های این مددکار اجتماعی در سازمانهای صنعتی بویژه رسیدگی به مشکلات صنعتی کارگران از قبیل غیبت از کار، اعتیاد به الکل، بدهکاری و غیره و متمایل به هم رفاه و هم اهداف مدیریتی است. از این رو مددکاری اجتماعی صنعتی اکنون به عنوان یک حرفه در محیط کار یا در تنظیمات قراردادی مستقیم با محیط کار سازمانها تعریف می شود.

تحولات در غرب

مددکاری اجتماعی علمی در اروپا ریشه در اوایل قرن هجدهم از سال ۱۷۸۹ (برنامه رفاه اجتماعی اروپا ۱۹۶۱) دارد پیش از آنکه نقش حیاتی نیروی انسانی به

کلی نادیده گرفته شود. مددکاری اجتماعی به عنوان یک رویکرد "کمک کردن" به کارمندان نیازمند از انقلاب صنعتی و بهره‌کشی کارمندان در دستان کارفرمایان ناشی شد. مددکاری اجتماعی صنعتی شتاب گرفت زیرا خیرخواهان بشر عموماً طرفدار صنعت بودند و همچنین متفکران و اصلاح‌طلبان اجتماعی به جنبش اتحادیه کارگری کمک کردند. این موجب بهبود در شرایط کارکنان در نتیجه درخواستهای اتحادیه‌های کارگری، رقابت برای بازار، اهمیت تعاونی‌های کارگری و آزمایشهای هاوثورن در روابط انسانی شد. مفهوم مددکاری اجتماعی پدرسالارانه بود تا آنجا که کمک‌های مالی و مادی به کارگران کارخانه‌ها و خانواده‌هایشان انجام می‌شد. این وظیفه همچنین توسط یک آژانس بیرونی در جامعه به نمایندگی از طرف صنعت انجام می‌شد.

فاز دوم عصر صنعتی در اروپا که بین سالهای ۱۹۲۰ تا ۱۹۶۰ بود با به رسمیت شناختن روزافزون عامل انسانی در صنعت مشخص می‌شد. هرچند مفهوم "رفاه کارگران" در این مرحله بیشتر به طور انحصاری به نگرانی کارفرمایان برای افزایش در تولید و سود مربوط می‌شد.

یک موفقیت عمده با مجموعه آزمایشات، کارها و مطالعات انجام شده توسط هاوثورن در شیکاگو از سال ۱۹۲۶ به بعد بدست آمد. آزمایشات هاوثورن به مدیریت

نشان داد که بهره‌وری بالاتر می‌تواند از طریق افزایش رضایت شغلی که شامل نگرانی برای سلامت کارمند و خانواده اش است بدست آید. این آزمایشات همچنین با هدف افزایش تولید انجام شدند، اما یک آزمایش خاص در مورد شرایط نورپردازی برای کارگران نشان داد که با افزایش امکانات روشنایی، افزایش تولید در کارخانه تنها در گروه تجربی بلکه در گروه کنترل (همانطور که توسط ساینی گزارش شد ۱۹۷۱) وجود داشت. اصل درگیر در اینجا یکی از رضایت‌های طبیعی بود. آنچه که برای کارگران مهم بود، بهبودی ساده در شرایط کار نبود بلکه اهمیت دادن به آنها بود برای انتخاب آنچه که آنها احساس می‌کردند در بهبود شرایط کاری نیاز دارند. بنابراین در اروپا مفهوم مددکاری اجتماعی صنعتی شروع شد تا به تدریج در سیاست ملی بهم پیوست. ملاحظه ایدئولوژیکی مبنای این جنبش این بود که «خدمات رفاهی اجتماعی نه تنها باید به افراد و جوامع اجازه دهند که در تولید کالاها و مواد شرکت کنند، بلکه باید به آنها فرصت داده شود تا از آن استفاده کنند (وزارت امور اجتماعی و اقتصادی، ۱۹۷۱).

این تغییرتأمین خدمات رفاهی کارفرمایان همچنین از لحاظ خدمات اجتماعی جدید هم دیده شد که با تأکید بر کمک مادی تأمین شد. این خدمات به صورت خدمات اوقات فراغت، مسکن، حمل و نقل، خدمه، خدمات

کمک های خانگی، خانه های مقدماتی و غیره بود و به نمایندگان کارکنانی که وظایف خود را با مدیران و یا مددکاران اجتماعی در صنعت تقسیم می کردند، سپرده شد. با این حال این مسئولیتها به رابطه بین کارگران نیازمند و خدمات رفاهی در جامعه و صنعت محدود شدند (برنامه رفاه اقتصادی اجتماعی سازمان ملل متحد ۱۹۶۱).

به عنوان دنباله ای برای توسعه در تفکر سیاسی و علوم اجتماعی، وظایف مددکار اجتماعی پرسنل، طبیعتاً بیشتر اداری بود. این مددکاران اجتماعی را وادار می کرد تا کارکنان و وظایف مددکاری اجتماعی را ترکیب کنند. این وظایف عمدتاً به سیاست کارکنان اشاره داشتند و معیارهای عمومی و مقررات مربوط به وضعیت کاری نامیده می شدند. این بدیهی است که برای حل مشکلات شخصی (ساینی ۱۹۷۱) ناکافی بود، بنابراین انتصاب یک مددکار اجتماعی مورد حمایت قرار گرفت.

با توجه به افزایش پیچیدگی در زمینه مددکاری اجتماعی پرسنل، فدراسیون بین المللی مددکاران اجتماعی دو مطالعه را انجام داد تا جهت های مختلفی را بررسی کند که در آن مددکاری اجتماعی کارکنان در حال توسعه بود و در عین حال به بررسی مفاهیم اساسی عملکردهای آن پردازد. گزارش ها تاکید کردند که اصطلاح "مددکاری اجتماعی کارکنان" ترجیح داده شده است به اصطلاح "مددکاری اجتماعی صنعتی"، زیرا

محدوده این حرفه فراتر از صنعت است و شامل مراقبت از پرسنل در بیمارستان ها، بانک ها، مغازه ها و غیره و همچنین تمرکز بر تک تک کارکنان است. دسای (1969) یادآور می شود که مددکاری اجتماعی کارکنان مبتنی بر شناخت ارتباطهای درونی بین خانه کارکنان، جامعه و زندگی کاری او و مبتنی بر فلسفه مددکاری اجتماعی است که بر ارزش ها، شأن و ارزش های فردی و توانایی رشد و تغییر تاکید دارد.

سمینار اروپایی مددکاری اجتماعی کارکنان در سال ۱۹۶۱ این دیدگاه را تأیید کرد و بر نیاز به آن تاکید کرد تا در سیاست، کارکنان شرکت در نظر گرفته شود، صرفنظر از اینکه آیا این عملکرد بخشی از ساختار سازمانی شرکت بوده یا توسط یک سازمان خارجی انجام شده است.

در بریتانیا، مفهوم مددکاری اجتماعی در صنعت، تا سالهای ۱۹۳۰ و ۱۹۳۸، عملاً وجود نداشت، زمانی که عملکرد مدیریت کارگران شروع شد که پس از تأثیر انقلاب صنعتی بر شرایط اجتماعی کارگران صنعتی مورد قبول واقع شود که نیازمند عمل فوری بود. شرایط اضطراری به افزایش بخش های پرسنل منجر شد و اساس فلسفه وضعیت رفاه پی ریزی شد. این به وضوح نشانگر تأثیر شرایط سیاسی و اقتصادی در یک کشور بر توسعه الگوی شیوه های رفاه در صنعت است.

در آمریکا، الگو مددکاری رفاه در صنعت، به موازات تحولات در بریتانیا بود. انقلاب صنعتی و اثرات آن موجب شکل‌گیری نوعی مددکاری پرسنل شد که در ارتباط با مفاهیم کمک‌های فرهنگی، پزشکی و سایر موارد بود. مددکاران، منشی‌های اجتماعی یا رفاهی نامیده می‌شدند (جاکوب، ۱۹۷۳).

با این حال همانطور که ویسواناتان (۱۹۶۳) نشان داد تفاوت قابل توجهی در توسعه مددکاری اجتماعی صنعتی در کشورهای اروپایی و در آمریکا وجود داشت. در آلمان مددکار اجتماعی آموزش دیده اکثریت بزرگی بود (انجمن مددکاران اجتماعی آلمان، ۱۹۷۰). اگرچه مددکاری اجتماعی به عنوان یک مفهوم ممکن است بعداً به کارکنان برسد، که به وسیله افراد با وجدان یا اتحادیه کارگری و حتی گاهی از سوی خودکارفرمایان کمک می‌شدند. در آمریکا، مطالعات کمی درباره نقش مددکار اجتماعی در صنعت چه در رابطه با مدیریت یا کار سازمان یافته انجام شده است. یک احساس این است که این احساس منفی می‌تواند به دلیل دیدگاه کار سازمان یافته باشد که بعضی از سازمان‌های اجتماعی در یک زمان به عنوان رسانه برای مخالفت با فعالیت‌های اتحادیه مورد استفاده قرار می‌دادند و همچنین از این فرض که "کمک" مددکار اجتماعی به دلیل عدم کفایت و خیریه برای متقاضی کمک بود. به این دلیل

که افرادی که دارای احترام هستند، صدقه نمی خواهند بلکه به دنبال عدالت هستند.

توسعه در هند

مفهوم مددکاری اجتماعی صنعتی در هند و از توصیه های کمیته کار سلطنتی (۱۹۳۱) نشأت گرفت که انتصاب یک مامور کار برای مراقبت از منافع کارگر توصیه می کرد. پیدایش مفهوم مامور رفاه کارگر در سالهای ۱۹۳۰ میلادی در کارخانه های نساجی پنبه در بمبئی و در صنعت جوت در کلکته مشاهده شد. مفهوم کار رفاهی در صنعت در این مرحله تحت الزامات قانونی قرار گرفت. استخدام نیروی کار و حل و فصل شکایات کارگران صنعتی مهمترین وظیفه اولین مامور رفاه کارگران صنعتی بود. در حالی که مفهوم "مامور کار" سهم کمیسیون سلطنتی بود، مفهوم "مامور رفاه" سهم قانون کارخانه بود. این شیوه کار بر اساس الزامات قانون کارخانه سالهای ۱۸۶۱ و ۱۸۸۱ بود که در آن تاکید عمدتاً بر نظارت و جلب نیروی کار تا حدی به نفع منافع کارفرمایان بود. نقطه تحول برجسته بعدی، قانون کارخانه ۱۹۶۸ بود که توصیه می کرد که یک مامور رفاه برای مراقبت از سلامت، ایمنی و رفاه کارکنان منصوب شود. به این ترتیب وظایف تحت پوشش

رفاه کارگران قرار گرفت، و مفهوم مدرن مددکار اجتماعی صنعتی در هند شکل گرفت.

طبق نظر کودچدکار (۱۹۷۹) تعیین یک مامور رفاه نام اشتباهی است زیرا وظایف مامورین رفاه همانطور که تحت قانون کارخانه های سال ۱۹۶۸ آمده است نه تنها با عملکردهای رفاهی سروکار دارد بلکه همچنین به طور قابل توجهی به طور فزاینده ای مسئولیت های مهم روابط صنعتی و مدیریت پرسنل در سطح کارخانه را پوشش می دهد. پیاده سازی انواع قوانین کار بعد از استقلال مانند قانون اختلافات، قانون جبران خسارت کارگران، قانون پاداش، قانون حداقل دستمزد عمل و غیره و توسعه صنعتی به طور کلی منجر به افزایش در اختلافات صنعتی شد. در نتیجه ورودی جدید با آموزش در مهارت های مددکاری اجتماعی با وظایف غیر از کسانی که طبق قانون کارخانه در مورد اداره خدمات رفاهی وارد شدند. علاوه بر یک نگاه به همه طرح های ه ساله نشان می دهد که تاکید بیشتر و بیشتر بر ارائه خدمات و امکانات برای کار صنعتی مانند خدمات بهداشتی، و طرحهای امنیت اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، مسکن، مراکز تفریحی و غیره صورت گرفت که عمدتاً اقدامات مقیاس بزرگ برای بهبود شرایط زندگی و کار کارگران صنعتی هستند (سارما، ۱۹۸۸).

این موجب پیدایش عملکرد پرسنل و تأکید بر رضایت شغلی کارکنان شد. در حال حاضر مشخص شده است که

مفهوم رضایت شغلی یک مفهوم کلی است و علاقه کارکنان را نمی توان به B ساعت که در شرکت صرف می کنند محدود کرد. نگرانی برای هر آنچه که در خارج از سازمان رخ می دهد نیز باید نشان داده شود (دسای، ۱۹۸۶).

جایگاه مددکار اجتماعی در صنعت در هند در حوزه اداری کارکنان و بخش رفاه کار است زیرا این اداره در درجه اول با رفاه کارکنان عملیاتی سرو کار دارد (دسای و دول، ۱۹۷۹).

امروزه تمرکز اصلی یکپارچه کردن مهارت های مداخله در مددکاری اجتماعی است تا به تک تک کارکنان یا گروهی از کارکنان کمک شود تا با مشکلات ناشی از وضعیت کاری خود منطبق شوند. این امر همچنین شامل مدیریت مشکلات شخصی کارگران می شود تا آنجا که آنها بر ظرفیت کاری کارکنان تاثیر می گذارد. بنابراین تاکید بر توسعه منابع داخلی کارکنان و در نتیجه تحریک مدیریت و سایر کارکنان برای انطباق موقعیت های کاری با نیازهای شخصی کارکنان است.

بنابراین، همانطور که موهاناسوندرام (۱۹۸۸) اشاره می کند کار رفاهی صنعتی صرفا ارائه چند امر رفاهی برای کارکنان و خانواده های آنها نیست، بلکه تلاش جدی برای مقابله با شرایط کاری داخلی، شکایات

کارگران، ارتقاء هماهنگی صنعتی، ثبات کار، امنیت استخدام، دستمزد مناسب و غیره است.

مزایایی وجود دارد مانند مسکن مناسب، بهداشت مناسب، توجه پزشکی کارآمد، آموزش و تفریح که کارگر قادر به تأمین آن برای خود نیست. رفاه؛ تلاشی برای بخش صنعتگران است تا برخی از این مشکلات را که کارگران صنعتی در شهرها و شهرهای کوچک با آن روبرو هستند، برطرف سازد. عوامل انگیزشی می تواند صرفاً بشردوستانه، به طور کامل خودخواهانه برای افزایش بهره وری، صرفاً برای منافع تجاری برای مقابله با خواسته های اتحادیه های کارگری، مزایای مالیات بر درآمد، یا اجرای الزامات قانونی باشد.

در هند برخی از گروه های صنعتی در کارکنان و خانواده های آنها با مشارکت خدمات مددکاران اجتماعی و مددکاران محلی علاقه ایجاد می کنند. امروزه بعضی از خانه های صنعتی نیز پروژه های توسعه ای را در مناطق روستایی مورد توجه قرار داده اند.

عملکرد کارکنان

در دهه ۱۷۵۰ عملکرد پرسنل در کشورهای غربی ظاهر شد و در دهه ۱۹۶۰ نیز در کشور ما [هند] ظاهر شد. کار مددکاری اجتماعی صنعتی به عنوان متمایز از مدیریت پرسنل ظاهر شد. انتظار می رفت که پرسنل مراقبت از رفاه کارکنان را دنبال کنند.

به منظور تحقق مسئولیت های اجتماعی، با ارتقای رضایت کارکنان، دستیابی به کارآیی عملیات و رفتار منظم امور کارخانه، اکثر شرکت ها در ۳ جهت کار می کنند. اولاً، آنها در برنامه های عمومی امنیت اجتماعی و خدمات بهداشتی ملی مشارکت دارند و منافع آنها برای کارکنان و شهروندان نیز در دسترس است. دوم، آنها با مقامات دولتی و محلی و سایر ادارات همکاری می کنند که خدمات آنها توسط کارگران مورد استفاده قرار می گیرد. سوم: آنها کارمندان خود را در کارخانجات خود سازماندهی می کنند تا وظایف زیر را انجام دهند. خدمات اشتغال، روابط صنعتی، مدیریت دستمزد، از تعهدات قانونی، مدیریت رفاه و مددکاری اجتماعی.

همه این خدمات، عملکرد پرسنل را در صنعت تشکیل می دهند که معمولاً توسط یکی از مدیران سرپرستی می شود (واید، ۱۹۷۰). دساز (۱۹۹۲) احساس می کند که در هر سازمان صنعتی یک مامور یا مدیر، به طور خاص با منافع مدیران سروکار دارد و بنابراین او احتمالاً جهت گیری های زیادی نسبت به رفاه کارکنان ندارد. هنگامی که منافع کارکنان علیه منافع مدیریت قرار می گیرد، این مسول اجرایی بیشتر جانب مدیریت را می گیرد. بنابراین برای مدتی مامور رفاه یا مامور پرسنل جهت گیری کارمندان را از دست می دهد. بنابراین او هیچ تمایلی برای کمک به کارکنان برای

مشکلات آنها ندارد. علاوه بر این همانطور که قبلا نیز اشاره شد، مامور کارکنان یا مامور رفاه همچنین مسئولیت های دیگر را به ویژه در زمینه های روابط تجاری و مدیریت کارکنان دارند. بنابراین برای او، رفاه کارکنان به عنوان یک فعالیت اولویت بسیار کمی دارد. همچنین برای بسیاری از ماموران پرسنل / رفاه کارکنان رفاه فقط به معنای رعایت امکانات رفاهی قانونی است که سازمان برای کارکنان ارائه کرده است. به یک مامور پرسنل/ رفاه خیلی با وجدان برای این خدمات رفاهی مورد نیاز است. او حتی ممکن است بپرسد که آیا آنها از امکانات رفاهی رضایت دارند یا خیر و او پس از آن می تواند سعی کند آن را بهبود بخشد اما فراتر از آن، این مامور احتمالا سرمایه گذاری نخواهد کرد.

از آنجایی که تمرکز مددکاری اجتماعی صنعتی برای کمک به کارکنان برای حل مشکلات آنها و اتکاء به خود است، نیاز به ارزیابی حساس از سطح تغییرات احتمالی و بسیج نیروها در صنعت، خانواده و جامعه است. این امر نیاز به دانش و مهارت های مددکاری اجتماعی علمی دارد. مددکاری اجتماعی صنعتی هنوز به چند سازمان صنعتی اصیل محدود شده است. اشتغال مددکاران اجتماعی داوطلبانه است و خارج از محدوده الزامات قانونی قرار دارد.

معمولا مددکاران اجتماعی در حوزه های ویژه ای از خدمات پیشگیرانه و درمانی برای افراد مبتلا به اعتیاد به الکل، بیماری های مزمن، مشاوره، کمک های پزشکی و کمک به مشکلات خانوادگی از طریق بازدید از منزل و غیره کار می کنند. تاکید اصلی بر مدیریت مشکلات غیبت، بدهی، اعتیاد به الکل، مشکلات خانواده و جامعه کارکنان و تعدیل کار کارکنان صنعتی است. تمرکز اصلی بر یکپارچگی مهارت های مددکاری اجتماعی در کمک به کارکنان یا گروه ها برای انطباق با مشکلات ناشی از موقعیتهای کاریشان است.

بنابراین دامنه کافی برای مددکار اجتماعی و در نتیجه شیوه کار رفاهی در صنعت وجود دارد. واضح است که فقط در صورتی که عملکرد کارکنان از جهت گیری روابط کاری آن آزاد شوند، قادر خواهد بود عدالت را در رفاه پیدا کنند. به همین ترتیب، مدیران اولویت کمتری را به رفاه کارگران نسبت به روابط صنعتی یا عملکردهای دیگر کارکنان می دهند. بنابراین، نیاز به خدمات یک مددکار اجتماعی حرفه ای است که می تواند صرفا مشغول کمک به کارکنان برای غلبه بر مشکلاتشان و فعال کردن خدمات آنها به عنوان انسانهای معمولی تولید کننده شوند. او می تواند خود را فراتر از کارکنان فردی گسترش دهد و به خانواده های آنها کمک کند و همچنین می تواند تلاش کند که تا زندگی اجتماعی آنها را بهبود بخشد. اما،

برای این کار، مدیریت باید تمایل داشته باشد و علاقه مند به مشکلات کارکنان باشد. در واقع آکاباس (1986) استدلال می کند که پتانسیلی برای تخییر بر اساس منافع متقابل حرفه ها با دنیای کار وجود دارد. او اشاره می کند که اگرچه حدود بیست سال پیش، منطقی بود که مددکاران اجتماعی فقط به افراد کمک کنند، در مسائل سازمانی دخالت نکنند، امروزه چنین موقعیتی غیر قابل تحمل است. با تایید دیدگاه پیرلمن (۱۹۶۸) او بیان می کند چون مددکاران اجتماعی همواره کار را در زندگی افراد مهم می دانستند برای مددکاران اجتماعی ورود به دنیای کار تازگی ندارد. او به شدت با استدلال هایی که توسط نویسندگانی مانند بالینسکی (1980) مطرح شده است مخالف است، این نویسندگان احتمال وجود همزمان دو جز صنعت یعنی مردم و منافع را مورد سوال قرار می دهند. آکاباس استدلال می کند که این مسئله مردم در برابر منافع نیست، بلکه بر خلاف آن این مردم هستند که مسئولیت منافع را دارند و بنابراین راز منافع؛ مراقبت موثر و با ارزش از مردمش است.

منافع مدیریت

چرا باید یک مدیر نگرانی راجع به رفاه کارکنان داشته باشد؟ قانونگرایان و عقل گرایان می گویند که استخدام قراردادی بین کارفرما / مدیریت و کارکنان

است. در زمان پیوستن به یک سازمان کارمند با دانش و رضایت کامل شرایط اشتغال را پذیرفته است. در زبان اقتصاددان یک کارمند کار خود را برای پول کارفرما / مدیریت مبادله می کند و به طور کامل شرایط اشتغال را پذیرفته است، بنابراین او واقعا نمی تواند شکایت کند. دسای (1982) نشان می دهد که هر چند استخدام یک قرارداد است، قراردادی بین دو چیز برابر نیست. یک کارمند طرف ضعیف است و قرارداد را تحت فشار می پذیرد. برای بسیاری از کارکنان، هیچ گزینه ای جز پذیرش شغل در دسترس او نیست. بنابراین استخدام یک قرارداد صحیح اخلاقی است و احتمال دارد کارکنان توسط مدیران / کارفرمایان سوء استفاده شود.

تاریخ صنعتی شدن، شواهد فراوانی از استثمار کارکنان را به دست کارفرمایان / مدیران به دست می دهد. این باعث جنبش اتحادیه کارگری شد. همچنین دولت را از نقش خود به عنوان محافظان کارکنان ضعیف و آسیب پذیر آگاه کرد. چندین کشور برای کارکنان قوانین محافظتی را اتخاذ کرده اند. از آنجا که کارفرماها / مدیران در گذشته هیچ گونه نگرانی، تمایل یا علاقه به سلامت کارکنان را نشان ندادند، دولت ها مجبور بودند مداخله کنند و قوانینی را به تصویب برسانند و همچنین اتحادیه های کارگری باید نقش محافظان منافع کارکنان بر عهده بگیرند.

بنابراین دولت ها و اتحادیه های صنفی مدیران را مجبور می کنند تا برخی از نگرانی ها را در مورد سلامت کارکنان نشان دهند. اما این قطعاً کافی نیست. در حالی که مجازات های قانونی و دیگر فشارها، کارفرمایان را مجبور می کنند تا حداقل حد قانونی را که می توانند کارکنان را از بین ببرند، کارهای بسیار بیشتری می تواند و باید برای کارکنان انجام شود.

در ۵۰ تا ۵۵ سال گذشته، علوم رفتاری به نجات کارکنان آمده است. همانطور که بیان شد، یکی از یافته های مطالعات هاوثورن (۱۹۲۶-۳۳) وجود رابطه بین رضایت شغلی کارکنان و بهره وری آنها بود. اگر چه نگرانی آنها در مورد سازمان بود، کارمندان از آنها بهره مند شدند. در حال حاضر کارفرمایان و مدیران علاقه مند به بهره وری بالاتر کارکنان هستند و مطالعات هاوثورن نشان می دهد که از طریق افزایش رضایت شغلی می توان بهره وری کارکنان را افزایش داد.

دلیل دوم منطقی این ایده این است که مفهوم رضایت شغلی می تواند شامل خانواده و جامعه کارکنان باشد. بنابراین مدیران در حال حاضر متوجه شده اند که برای اطمینان از رضایت شغلی کارکنان، مدیران ممکن است مجبور باشند به کارکنان در مقابله با مشکلات شخصی مانند الکل، اعتیاد به مواد، قمار،

بدهی و غیره کمک کنند. بنابراین، برخی از مدیران در تلاش هستند تا علاقه بیشتری به مشکلات خانوادگی و اجتماعی کارکنان نشان دهند با انتصاب مددکاران اجتماعی مشکلات آنها را حل کنند. راضی نگه داشتن کارکنان همچنین مزایای دیگری دارد:

(۱) غیبت یا تعویض کارکنان به حداقل می رسد.

(۲) یک کارمند راضی معمولاً به یک فعال اتحادیه تبدیل نمی شود

(۳) همکاری با مدیریت و ابتکار عمل بیشتر در کار نیز امکان پذیر است.

برخی از مطالعات قبلی حمایت از یافته های هاوثورن را نشان داد، اما بعضی دیگر نشان ندادند که به این معنا است که بین رضایت و بهره وری رابطه مثبت وجود ندارد. این یافته ها نشان می دهد که کارگران می توانند کارآمدتر کار کنند اما به نوعی این کار را انجام نمی دهند. به این ترتیب، راه های جدیدی برای بهبود وضعیت در نظر گرفته شد. این یافته ها مدافعان / کارفرمایان را متقاعد کرده اند که آنها باید نگران رفاه کارمندان خود باشند برای منافع خودخواهانه خودشان. آزمایشات هاوثورن نشان داد که کارمند راضی نه تنها به طور موثر کار می کند، بلکه یک مزیت برای سازمان خواهد بود. مطالعات بعدی نیز با مقایسه مقادیر انگیزه با خواسته های کار انجام شده است.

پیامدهای نگرانی برای رفاه

یکی از اکتشافات روانشناسی این است که زندگی یک انسان نمی تواند به بخش های مختلف تقسیم شود. یک کارمند ممکن است در یک سازمان ۸ ساعت در روز کار کند و ۱۶ ساعت دیگر از روز را او در خارج از سازمان صرف می کند. یک سازمان نه تنها باید برای مشکلات کارکنان در سرکار نگران باشد، بلکه همچنین باید نگران مشکلات خانواده یا زندگی اجتماعی او باشد. معنای گسترده ای از اصطلاح رفاه شامل مشکلاتی است که کارکنان در «وضعیت شغلی» شان و همچنین وضعیت «غیر شغلی» شان با آنها مواجه می شوند. این را می توان در دو خط توسعه داد که یکی از آنها "زندگی درونی" نامیده می شود و دیگری می تواند "زندگی بیرونی" نامیده شود از لحاظ مشکلات شخصی، مشکلات خانوادگی و مشکلات محله و جامعه .

نیازهای کارگران

یافته های مطالعات معروف میشیگان توسط رنزیس لیکرت (۱۹۶۱) و همکارانش این بود که سرپرستانی که تمایلات کارمندی دارند بهتر از سرپرستانی که تمایلات تولیدی دارند نتیجه می گیرند. این به نظر متناقض می رسد اما درست است. برخی از مشکلات کارکنان ساده هستند و بنابراین می توانند توسط خود مدیر حل

شوند، اما ممکن است مشکلات دیگری وجود داشته باشد که پیچیده تر باشند و مدیران نتوانند آن را حل کنند. در چنین مواردی ممکن است کمک تخصصی از یک مددکار اجتماعی ضروری باشد. بنابراین مددکاران اجتماعی در یک محیط صنعتی احتمالاً مددجویان خود را از طریق دو کانال دریافت می کنند: الف) کارکنانی که با مشکلات مواجه می شوند، به سراغ مددکار اجتماعی می روند؛ ب) سرپرستان / مدیران ممکن است مشکلی را به مددکار اجتماعی ارجاع دهند پس از اینکه آنها در حل موفقیت آمیز آن در رابطه با مشکلی خاص شکست خوردند.

امروزه مدیران نیز از نیاز به تحقیق درباره زندگی خانوادگی کارکنان مطلع شده اند. بسیاری اوقات مشکلات شخصی کارکنان از وضعیت خانوادگی ناشی می شود و در بعضی موارد اعضای خانواده کارکنان خودشان به کمک نیاز دارند و برخی از مدیران حتی به این اعضای خانواده کمک می کنند.

فراتر از خانواده جامعه است به عنوان مثال. مسکن برای کارمندان. مدیریت همچنین می تواند برای بهبود زندگی جامعه کارکنان کاری انجام دهد. محیط اطراف می تواند شخصیت فرد را تحت تاثیر قرار دهد. خدمات مانند برنامه های بهداشت جامعه، بهداشت، برق، زهکشی و غیره. نمونه هایی از این دست هستند.

در اینجا مددکاران اجتماعی می توانند کمک کنند
(اتاق بازرگانی بمبئی (۱۹۸۱).

در هند، روستاهای ما در مقایسه با شهرها و شهرک
ها توسعه نیافته باقی مانده اند و این در حالی است
که برخی از شرکتها شروع به توسعه روستاها کردند.
این نوع خدمت نه تنها توسعه روستاها و ساکنان آن
را تضمین می کند بلکه همچنین به ایجاد وجهه آنها
کمک می کند. کارکنان آینده از این جوامع نیز
احتمالا دارای نگرش مطلوب به کار مدیریت هستند. اگر
یک سازمان شهرت انسان دوستی را کسب کند این می
تواند در شرایط بحرانی به سازمان حداقل به میزان
قابل توجهی کمک کند. بنابراین سازمان های صنعتی
نگران توسعه جوامع در اطراف خود و همچنین توسعه
برخی روستاها در برنامه پذیرش روستا هستند. مددکار
اجتماعی می تواند توسط یک سازمان که یک روستا را
در اختیار دارد منصوب شود. حوزه های مداخله ممکن
است شامل بهداشت، کمک های پزشکی، رفاه کودکان و
غیره باشد که در آن مهارتهای یک مددکار اجتماعی در
روش کار موردی و کار گروهی می تواند به طور موثر
مورد استفاده قرار گیرد. این همچنین تضمین می کند
که یک رویکرد یکپارچه وجود دارد و تمرکز بر توسعه
کامل روستا است.

نقش، وضعیت، وظایف و دامنه کار یک مددکار اجتماعی در صنعت

توسعه مددکاری اجتماعی صنعتی در هند اخیراً انجام شده است. این در درجه اول داوطلبانه است و تحت تأثیر تاکید دولت بر برنامه های خاص در بخش های سازمان یافته مانند برنامه های: طرح ریزی خانواده، رفاه خانواده، رفاه اجتماعی و غیره قرار دارد. محل مددکار اجتماعی در یک سازمان صنعتی درون محدوده اداری کارکنان یا بخش رفاه کار است زیرا این بخش مربوط به رفاه کارکنان است. دغدغه این مطالعه شناختن نقش مددکاران اجتماعی در سازمان است که آنها را به اشتغال مددکاران اجتماعی حرفه ای کمک می کند. گاهی اوقات ممکن است تحت مدیریت باشند اما عموماً در کارکرد روزانه خود استقلال دارند که به ایجاد ارتباط مثبت و هدفمند با کارکنان عملیاتی کمک می کند. معمولاً انتظار می رود از مددکار اجتماعی به کسی گزارش دهد، اما توصیه می شود که کارکرد او تا حد ممکن مستقل باشد (میراندا).

وظیفه مددکار اجتماعی ارتباط با سطوح مختلف مدیریت در سازمان صنعتی است. برای انجام مؤثر وظایفش ضروری است که مدیریت به میزان معقولی اختیارات و وضعیت و هویت روشنی با توجه به ساختار سازمان به او بدهد (ساینی، ۱۹۷۱). نقش استراتژیک مددکار اجتماعی در یک سازمان صنعتی ناشی از

ارتباطات صمیمانه او با کارکنان درجات مختلف و همچنین دسترسی به کانال های تصمیم گیری در مورد ساختار قدرت در سازمان های صنعتی است اما او باید بسیار درباره خطرات مربوط به شناسایی چندگانه افراد با موقعیت و نقش های مختلف آگاه باشد و مهارتهای خود را دستکاری شده استفاده کند (ویشواناتان، ۱۹۶۳). این درباره نقش او در ارتقاء ارتباط مثبت بین کارگران و مدیران هم صادق است. به دلیل اهمیت فزاینده اتحادیه های کارگری که در حال حاضر تأثیر زیادی بر مدیریت دارند، بسیار پیچیده است. در اینجا موقعیت مثبت و خنثی مددکاران اجتماعی صنعتی، می تواند برای ماموران پرسنل بسیار ارزشمند باشد.

در مطالعه ای که توسط فلنون و دیگران (۱۹۷۸) انجام شد نشان داده شد که برای دستیابی به هماهنگی مداوم بین آموزش در موسسات مددکاری اجتماعی و صنایع، ضروری است که دانشجویان رفاه و مدیریت در مددکاری اجتماعی صنعتی آموزش ببینند و برنامه های کوتاه مدت با گرایش مددکاری اجتماعی برای ناظران و مدیران را توسعه دهند، پروژه های اثبات شده را توسعه دهند و خدمات را از طریق موسسات آموزشی و انجمن های حرفه ای توسعه دهند.

در میان دیگر کارکردهای مددکار اجتماعی، خدمات مختص هر فرد به منظور پاسخگویی به خواسته های فردی

مربوط به کارگر، آموزش کارکنان در مورد معیارهای واجد شرایط برای طرح های مختلف رفاه، کمک به تعیین اولویت ها و حمایت از طرح های جامع تر برای مدیریت، جامعه و دولت هستند.

محدوده وسیعی در زمینه فعالیت های مددکاری اجتماعی در صنعت هم در سازمان های متوسط و هم بزرگ وجود دارد. این به این دلیل است که هر چه سازمان بزرگتر باشد مشکلات مربوط به انسان بزرگتر می شود. در یک سازمان کوچک، مدیران می توانند ارتباط مستقیمی با کارکنان داشته باشند و معمولاً یک فضای غیر رسمی وجود دارد. در سازمان های بزرگتر چنین فرصتی برای کارمندان وجود ندارد. همه چیز باید از کانال های مناسب عبور کند و به این ترتیب فقط به ناظران و مدیران جوان که تصمیم گیرنده نیستند دسترسی دارند. بنابراین مشکلات کارکنان ممکن است نادیده گرفته شود و روابط بین کارمندان و مدیران رسمی تر شود و دسترسی به مدیران کاهش یابد. چنین سازمان هایی مشکلات خاصی درباره کارکنان را تجربه می کنند که شامل غیبت، بدهی مداوم، کاهش عملکرد کارکنان خوب و غیره می شود. در سازمان های بزرگ، سوء تفاهم بین مدیران ارشد و کارکنان در سطوح پایین به دلیل ارتباط نامناسب وجود دارد. همچنین مشخص شده است که مدیران علاقه ندارند یا مایل

نیستند که این مشکلات را برطرف کنند، و آنها نیاز به کمک تخصصی دارند.

در حال حاضر، تعداد کمی سازمان صنعتی، مددکاران اجتماعی را استخدام می کنند. اینها هم در شهرهای صنعتی توسعه یافته مانند بمبئی و بنگلور متمرکز شده اند. در سراسر هند، فقط ۷۹ مددکار اجتماعی در صنایع خصوصی وجود دارند که همه آنها از بمبئی یا بنگلور هستند (انجمن هندی مددکاران اجتماعی آموزش دیده بنگلور ۱۹۸۷). دلایل این وضعیت واضح است. مدیران صنعتی کارکنان را به اندازه کافی مهم نمی دانند. دلیل دیگر این است که برای بسیاری از مشاغل کمبود انسان وجود ندارد و آنها به راحتی قابل تغییر هستند. بعلاوه مدیریت ها، به دلیل موقعیتهای انحصاری یا تقریباً انحصاری، به طور جدی نگران افزایش بهره وری سازمان نیستند. به نظر می رسد نگرش های پدرسالارانه نسبت به کارکنان و نوع رفتار اقتدارگرایانه شایع تر است.

مددکار اجتماعی نه تنها برای کمک به کارکنان و خانواده های آنها برای غلبه بر مشکلاتشان بسیار مفید است، بلکه می تواند زندگی اجتماعی کارکنان را بهبود بخشیده و همچنین در تطبیق روستا و سایر برنامه های مشابه کمک کنند. برخی از مشکلات طبیعت زیست محیطی مانند فقدان امکانات آموزشی، تفریح مناسب، امکانات پزشکی و غیره می تواند توسط مقامات

مناسب مورد توجه قرار گیرد. بنابراین او می تواند برنامه ها را در سطوح پیشگیری و همچنین درمانی نیز توسعه دهد. محدوده های کاری عبارتند از: ترویج استفاده از برنامه های بهداشتی و پزشکی مانند معاینات پزشکی، عملیات واکسیناسیون، برنامه ریزی خانواده برای کارگران و غیره. منابع موجود در صنعت می توانند به خدمات تفریحی مانند کتابخانه ها، گردهمایی های اجتماعی، ورزش و غیره بپردازند. دعوت از مشارکت سازمان های داوطلبانه مانند باشگاه خانم ها، مراکز راهنمایی حرفه ای و غیره نیز می تواند مورد توجه قرار گیرد. روی هم رفته مدیریت های پیشرفته متوجه شده اند که در شرکتهای خودشان باید توجه بیشتری به رفاه کارکنان خود و خانواده و جامعه آنها داشته باشند. قوانین رفاه صرفا بر حداقل امکانات رفاهی که مدیران باید برای کارمندانشان ارائه دهند، اصرار دارند. (دسای ۱۹۸۷، ساپالان و راو، ۱۹۸۷).

یک سازمان ممکن است فعالیت های مددکاری اجتماعی خود را با انجام یک نظرسنجی از نیازها و مشکلات کارمندان و خانواده هایشان آغاز کند که بوسیله آن می توان به شناسایی مشکلات رایج و استراتژی های عملی دست یافت.

در مرحله دوم، سازمان ممکن است سعی کند جوامعی را که محل زندگی کارکنان است شناسایی کنند و سپس

یک نظرسنجی برای شناسایی مشکلات جامعه انجام دهد. هنگامی که این مورد انجام شد یک برنامه اقداماتی می تواند برای رفع این مشکلات طراحی شود. مددکار اجتماعی بطور قطع می تواند مزیتی برای هر سازمان متوسط یا بزرگی باشد. اگر او پشتیبانی مناسب از مدیران سطح بالا دریافت کند می تواند در این سازمانها بطور کارآمدی عمل کند.

Reference: shodhganga.inflibnet.ac.in

**متن انگلیسی این مطلب، در بخش انگلیسی سایت
مددکاری اجتماعی ایرانیان موجود است.**

www.iraniansocialworkers.ir